



|   |   |       |
|---|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código  | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003  | 1   |       |

**Tabla de contenido**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBJETIVO.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2. ALCANCE.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>3. DEFINICIONES .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>4. LINEAMIENTOS .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>5.1. Mecanismos de atención al usuario.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>5.2. Registro de PQRs: .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>5.3. Código Único Numérico – CUN.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>5.4. Notificación del Código Único Numérico – CUN-: .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>5.5. Seguimiento y estado de la PQR: .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5.6. Gestión para la solución de las PQRs: .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5.7. Respuesta al cliente .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>5.8. PQRs atribuibles a proveedores interconectados: .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>5.9. PQRs trasladadas por el Gobierno Nacional: .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>5.10. Informes PQRs .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>5.11. Atención de Recursos:.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>5.12. Remisión de expedientes a la Superintendencia de Industria y Comercio<br/>    para decisión del recurso de apelación:.....</b> | <b>11</b> |
| <b>6. REFERENCIAS .....</b>   | <b>12</b> |

|   |   |       |
|---|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código  | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003  | 1   |       |

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.

## 2. ALCANCE

El presente instructivo establece los lineamientos referentes a: presentación de PQRs por parte del usuario, asignación del código CUN, análisis, solución y respuesta al usuario, contenido de las decisiones y reportes de las PQRs registradas.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **PQR:** Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- 3.2. **Petición:** cualquier petición de servicio o de información asociada a la prestación del servicio o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicita algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.
- 3.3. **Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.
- 3.4. **Recursos:** manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto a las decisiones tomadas por el proveedor respecto a una PQRs (relacionada con actos negativos del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma suplementaria para que la Superintendencia de industria y Comercio revise y decida de fondo.
- 3.5. **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento en que presenta el recurso de reposición, y en caso que el proveedor confirme la negativa, frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que está lo revise y decida de fondo.

|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código   | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003   | 1   |       |

**3.6. Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

#### 4. LINEAMIENTOS

N/A

#### 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

##### 5.1. Mecanismos de atención al usuario

El usuario podrá presentar la PQR a través de los siguientes mecanismos:

##### 5.1.1. Página web / Redes sociales

En el sitio web [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co) y en la página de Facebook [www.facebook.com/bitwan1](http://www.facebook.com/bitwan1) se encuentra publicado el formato: F-SC-003: Presentación de PQR a través de oficinas virtuales.

*Nota: INSITEL S.A.S. divulga al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.*

##### 5.1.2. Oficina:


INSITEL S.A.S. recibe las PQRs de los usuarios en la oficina principal Calle 5 N°8-25, Alcalá, Valle del Cauca, la información se registra en el formato: F-SC-001: Presentación de PQRs en oficinas.

Las zonas donde no se cuenta con puntos de atención físicos la presentación de PQRs se puede realizar por los diferentes medios descritos en este documento.

##### 5.1.3. Línea gratuita de atención al usuario:

INSITEL S.A.S. cuenta con la línea gratuita de atención al usuario 01 8000 180267, la cual está habilitado las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días a la semana.

Las llamadas son atendidas por un IVR (Interactive Voice Response), el cual brinda la opción de presentar la PQR según el proceso implicado, la llamada se direcciona según la opción que registre el usuario.

|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código   | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003   | 1   |       |

Los casos de internet hogar son atendidos en horario laboral, esta información es notificada al cliente a través de una grabación.

Los casos de internet corporativo son atendidos por el personal de guardia.

En el caso de que INSITEL S.A.S. no pueda atender la llamada en un momento determinado, el usuario puede dejar un mensaje de voz indicando el caso.

Todas las solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQRs a través de la línea gratuita de atención al usuario, son grabadas y guardadas por un término de por lo menos (6) seis meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR.

*Nota: En la factura de pago del servicio se indican los números telefónicos de atención al usuario.*

## 5.2. Registro de PQRs


Las peticiones quejas y recursos son registradas en el CRM, este registro lo realiza el empleado que atiende el cliente, se registra de manera detallada si es una petición, queja o recurso, la causal o motivo de la petición, queja o recurso, el nombre del usuario, el número de la identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, de igual manera se registra toda la información durante el trámite y cierre del caso.

Una vez incluido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

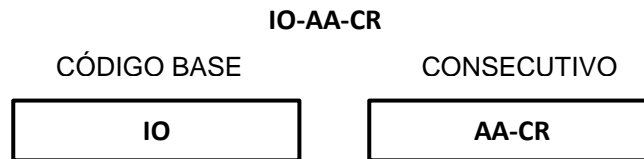
Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

## 5.3. Código Único Numérico – CUN

El CUN (Código Único Numérico) es un número único a nivel nacional para procesar las apelaciones de los usuarios y realizar el correspondiente seguimiento de la petición, queja o recurso de reposición de los servicios de telecomunicaciones.

|   |   |       |
|---|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código  | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003  | 1   |       |

El CUN lo genera el CRM una vez se registra el caso, este código tiene dieciséis (16) caracteres y la estructura se describe a continuación:



- **IO, Identificador Operador:** Corresponde a los 4 primeros dígitos que identifican al proveedor de Servicios de Comunicaciones. El código asignado a INSITEL S.A.S. es IO AA-CR.
- **AA, Año de Radicación:** Corresponde a los 2 últimos dígitos del año en el que se registra en el CRM la primera radicación de la solicitud.
- **CR, Consecutivo de Radicación:** Es un número secuencial ascendentes de diez (10) dígitos generado por el CRM, se inicia en 0000000001 el primer día de cada año.

### 5.3.1. Tipología para los servicios de comunicaciones


Los casos que se detallan a continuación no constituyen petición, queja o recurso y por ende no se debe asignar CUN:

- Solicitud de reconocimiento de SAP
- Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.
- Sistemas de respuestas automáticas de llamadas o IVR (Interactive Voice Response)

INSITEL S.A.S. deberá llevar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del CUN, de la cual deberá informar a la Superintendencia.

### 5.3.2. Acumulación de Código Único Numérico – CUN

Cuando exista más de un número CUN asignado a una misma PQR, INSITEL S.A.S. deberá acumular la PQR al primer CUN asignado. Para tal fin podrá etiquetar los restantes CUN asignados como “Acumulado”. Los códigos que hayan sido acumulados no podrán ser objeto de nuevas asignaciones o reutilizados para trámites posteriores.

|   |   |       |
|---|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código  | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003  | 1   |       |

### 5.3.3. Anulación de Código Único Numérico – CUN

Solo se admitirá anulación del CUN en los siguientes eventos:

- Por error involuntario, cuando se asigne un CUN a una actuación correspondiente a las tipologías exentas de tal obligación, en cuyo caso se le informará al usuario de ésta situación.
- Cuando se asigne un CUN por un error atribuible a la plataforma tecnológica de INSITEL S.A.S.

INSITEL S.A.S. deberá conservar el soporte de la causa que generó la anulación. En ningún caso, se podrá reutilizar el CUN que ha sido anulado.

### 5.4. **Notificación del Código Único Numérico – CUN**

Una vez recibida la PQR, se realiza el registro en el CRM y se notifica al cliente (por el mismo medio por el cual se recibió el caso) el CUN asignado y la fecha de radicado, en caso de que se presente algún inconveniente para asignar el CUN, la notificación se podrá realizar a más tardar el día hábil siguiente a la presentación de la PQR.


Cuando la PQR se presenta de en las oficinas definidas para tal fin, se entrega al cliente copia del formato F-SC-001: Registro de PQRs en oficinas de INSITEL S.A.S., con sello de recibido y CUN asignado.

INSITEL S.A.S. podrá emplear medios electrónicos adicionales, ya sea por SMS o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado) para notificar el código asignado.

*Nota: cuando la solicitud del cliente se pueda resolver de manera inmediata no se requiere realizar el registro en el CRM.*

*Nota: el CUN debe mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.*

- 5.4.1.** Cuando se presenten fallas o se realice mantenimiento al CRM se deben registrar las PQRs en el formato F-SC-001: Presentación de PQRs en oficinas, una vez el sistema se encuentre disponible, se deberá reprocesar el caso y comunicarle al usuario la asignación del CUN correspondiente, para lo cual contará con un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para los casos que sean procesados por esta excepción, la fecha que se registrará y asignará a cada PQR, corresponderá a la del momento en que el usuario presentó su solicitud y respecto al registro de hora, para efectos de asignación de CUN, se tomará las 23:59:00.

|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código   | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003   | 1   |       |

Para el caso en el cual, la interrupción obedezca a mantenimientos programados, deberá informarse con al menos dos (2) días de antelación a la fecha prevista de realización, mediante aviso publicado en un sitio visible en las instalaciones del proveedor de servicios de comunicaciones. En todo caso, se informará expresamente en el aviso, que la situación no afecta el derecho que les asiste a los usuarios de radicar sus PQR o solicitud de indemnización.

#### **5.5. Seguimiento y estado de la PQR:**

INSITEL S.A.S. conserva y suministra la información a los usuarios sobre el estado y avance de las PQRs hasta un (1) año después de resuelto el caso.

En el evento en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, el usuario podrá consultar en la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio el acto administrativo por medio del cual se resuelve el recurso de apelación, una vez la decisión haya sido notificada en los términos de ley.

En caso de que INSITEL S.A.S. resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, deberá notificarle el envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos en los que aquél se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta entidad. Para los servicios de comunicaciones, además se incluirá en la decisión empresarial, el texto de que trata el inciso cuarto del artículo 52 del RPU.


#### **5.6. Gestión para la solución de las PQRs:**

En el momento en que se recibe la PQR se debe indicar al cliente el trámite que se realizará para atender su caso; el documento P-SC-001: "Procedimiento atención de PQR según tipología", establece las actividades y los responsables según la PQR.

#### **5.7. Respuesta al cliente**

##### **5.7.1. Tiempo de respuesta**

Para responder las peticiones, quejas y recursos, INSITEL S.A.S. cuenta con un periodo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su registro, este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesario, se comunica esta situación al usuario.

|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código   | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003   | 1   |       |

Vencido el término mencionado sin que se hubiere resuelto la PQR, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que INSITEL S.A.S. demuestre que el usuario auspicio la demora o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo, INSITEL S.A.S. debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio.

### 5.7.2. Medio de respuesta

Las decisiones de las PQRs son comunicadas en el mismo medio en que fueron presentadas por el usuario. Cuando es presentada en la oficina física de la empresa se le notifica al usuario una citación a través de la dirección residencial o correo electrónico suministrado, para que se acerque a la oficina en los términos establecidos en este documento y se efectuó la entrega de la respuesta a la PQR.

En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal por medio de línea de atención al usuario, INSITEL S.A.S. realiza la notificación de la decisión tomada a través de llamada al cliente, y si este lo prefiere se enviara el soporte de la información al correo electrónico.

En cuanto se reciban las PQRs a través de la página web de INSITEL S.A.S. (www.bitwan.co), se notifica la decisión tomada por medio de correo electrónico o llamada telefónica según el usuario lo indique, se entenderán como entregadas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de INSITEL S.A.S., por parte del usuario.

### 5.7.3. Contenido de la respuesta


Las decisiones adoptadas se registran y se presentan en el formato F-SC-004 Respuesta a PQR.

Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQRs van acompañadas de los soportes que las fundamentaron y que sean necesarios para que el peticionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.

### 5.8. PQRs atribuibles a proveedores interconectados

INSITEL S.A.S. deberá recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado (Claro y Media



|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código   | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003   | 1   |       |

Commerce). INSITEL S.A.S. verificara, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal de la PQR compromete la red bajo su responsabilidad.

Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita del traslado al proveedor, el término de respuesta no debe exceder los quince (15) días hábiles a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios de INSITEL S.A.S., debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar, atendiendo los términos de respuesta nombrados anteriormente.

#### **5.9. PQRs trasladadas por el Gobierno Nacional**

Cuando el usuario registra una PQR para INSITEL S.A.S. a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas por medio de redes sociales o medios electrónicos, estas son trasladadas directamente a INSITEL S.A.S., las cuales se reciben, atienden, tramitan y responden a través del medio donde fueron presentadas, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

#### **5.10. Informes PQRs**


La Gerencia General debe generar informes de las PQRs recibidas y tramitadas, los lineamientos para generar dichos informes se establecen en el documento P-GG-001: "Contenido informe de PQRs para usuarios y para la SIC".

#### **5.11. Atención de Recursos**

Cuando el usuario presente peticiones o quejas por parte de INSITEL S.A.S. por negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

##### **5.11.1. Recurso de reposición**

##### **5.11.2. Recurso de reposición en subsidio de apelación**

|   |   |       |
|---|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código  | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003  | 1   |       |

En caso de que el cliente no esté satisfecho con la respuesta notificada por INSITEL S.A.S., se cuenta con máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión para notificar nuevamente una respuesta, si existe respuesta negativa por parte de INSITEL S.A.S. se remite el expediente a la SIC dentro de los 5 días hábiles a partir de la notificación de la respuesta. Dicho expediente deberá ser remitido en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC. INSITEL S.A.S. ejecutara lo ordenado por la SIC mediante resolución y emite el acto administrativo de cumplimiento.

Al usuario se le cita textualmente:


"Señor usuario, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario"

INSITEL S.A.S. debe cumplir con las siguientes reglas:

- a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio físico o electrónico, se le dará a conocer al usuario que tiene derecho a presentar el recurso de apelación, este formato debe ser anexado al escrito de reposición.
- b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, es decir, a través de la línea de atención al usuario, el cliente tendrá la opción de escoger entre la presentación o no del recurso de apelación, INSITEL S.A.S. debe entregar por el mismo medio y almacenar la evidencia de la elección del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la notificación de la respuesta al recurso.


|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código   | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003   | 1   |       |

**5.12.** Remisión de expedientes a la Superintendencia de Industria y Comercio para decisión del recurso de apelación:

INSITEL S.A.S. remite a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición.

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

- a) Carátula o portada que deberá contener:
  - Razón social del proveedor.
  - Nit del proveedor.
  - Nombre del representante legal del proveedor.
  - Nombre o razón social del recurrente.
  - Identificación del recurrente (Nit., C.C., etc.)
  - Código Único Numérico –CUN.
  - Dirección de notificación del recurrente.
  - Ciudad de domicilio del recurrente.
  - Número de teléfono relacionado con la reclamación, cuando sea procedente.
  - Número total de folios remitidos.
  
- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.
  
- c) Documento que contenga la petición o queja presentado por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante INSITEL S.A.S.
  
- d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por parte de INSITEL S.A.S. a la petición o queja presentada por el usuario, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.
  
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante INSITEL S.A.S.

|   |   |       |
|---|---|-------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br/>PQRs</b> |       |
| Código  | Versión                                       | Fecha |
| P-SC-003  | 1   |       |

f) Documento que contenga la decisión adoptada por INSITEL S.A.S. al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.

g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por INSITEL S.A.S.

## 6. REFERENCIAS

- 6.1. Resolución No. 3066 de 18 de mayo del 2011. Comisión de Regulación de Consumidores República de Colombia.
- 6.2. Reglamentación de Industria y Comercio
- 6.3. P-SC-001: Procedimiento atención de PQR según tipología
- 6.4. P-GG-001: Contenido informe de PQRs para usuarios y para la SIC
- 6.5. F-SC-001: Presentación de PQRs en oficinas de INSITEL S.A.S.
- 6.6. F-SC-003: Presentación de PQR a través de oficinas virtuales.
- 6.7. F-SC-004: Respuestas a PQRs.